BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

Comunicación “A” 6664/2019

05/04/2019

A LAS ENTIDADES FINANCIERAS, A LOS OPERADORES DE CAMBIO, A LAS EMPRESAS NO FINANCIERAS EMISORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO, A LOS ADMINISTRADORES DE CARTERAS CREDITICIAS DE EX-ENTIDADES FINANCIERAS, A LOS FIDUCIARIOS DE FIDEICOMISOS FINANCIEROS COMPRENDIDOS EN LA LEY DE ENTIDADES FINANCIERAS, A LOS OTROS PROVEEDORES NO FINANCIEROS DE CRÉDITO, A LAS EMPRESAS NO FINANCIERAS EMISORAS DE TARJETAS DE COMPRA:

Ref.: Circular RUNOR 1 - 1451 CAMEX 1 - 802 OPRAC 1 - 971. “Protección de los usuarios de servicios financieros”. “Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente”. “Exterior y Cambios”. “Tasas de interés en las operaciones de crédito”. Adecuaciones.

Nos dirigimos a Uds. para comunicarles que esta Institución adoptó la resolución que, en su parte pertinente, se transcribe a continuación:

“1. Incorporar como punto 2.3.X., como últimos acápites del punto 2.3.13. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros” y como punto 2.10. de las normas sobre “Exterior y Cambios” lo siguiente:

“2.3.X. Restricciones al uso de productos y/o servicios contratados.

Las entidades financieras y las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra que, como resultado de la aplicación de medidas de seguridad, imposibiliten el uso de productos y/o servicios contratados por un usuario de servicios financieros –por ejemplo, a través del bloqueo de tarjetas de débito, crédito y/o compra y/o inhabilitando el acceso al servicio de banca por Internet (“home banking”)–, deberán:

2.3.X.1. informarle al usuario la situación mediante el empleo de alguno de los medios electrónicos de comunicación disponibles –tales como correo electrónico o teléfono– en el mismo día de su efectiva aplicación, indicando los motivos de la medida así como los canales disponibles para tramitar la rehabilitación del producto/servicio;

2.3.X.2. posibilitar la rehabilitación de los productos/servicios a través de:

• alguno de los medios electrónicos de comunicación que el sujeto obligado utilice para comunicarse con sus clientes; y

• en forma presencial –en cualquier sucursal–.”

"- "Los consumos en dólares de sus tarjetas de crédito podrán ser cancelados en esa moneda extranjera o en pesos, siendo aplicable como máximo en este caso el tipo de cambio vendedor (aplicable para operaciones efectuadas por ventanilla o a través de medios electrónicos, según corresponda) del momento de cancelación –o día hábil inmediato anterior cuando el pago se efectúe un día inhábil–. Si hubiera pactado el débito automático del resumen de la tarjeta, aplicará el tipo de cambio vendedor para operaciones efectuadas a través de medios electrónicos de pago del cierre del mismo día hábil del pago". (Entidades financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra)

- "Los consumos en dólares de sus tarjetas de crédito podrán ser cancelados en esa moneda extranjera o en pesos, siendo aplicable en este caso el tipo de cambio vendedor por canales electrónicos publicado por el Banco de la Nación Argentina el mismo día hábil de la fecha de pago, o el hábil inmediato anterior cuando el pago se efectúe un día inhábil". (Empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra)"

"2.10. Consumos en moneda extranjera efectuados con tarjeta de crédito y/o compra.

2.10.1. Cuando el emisor de la tarjeta sea una entidad financiera, el titular podrá cancelar los consumos realizados en moneda extranjera en esta última moneda o en pesos, debiendo aplicar como máximo en este caso el tipo de cambio vendedor (aplicable para operaciones efectuadas por ventanilla o a través de medios electrónicos, según corresponda) de la entidad emisora de la tarjeta del momento de cancelación –o día hábil inmediato anterior cuando el pago se efectúe un día inhábil–.

En los casos donde los clientes hayan pactado el débito automático del resumen de la tarjeta en cuentas de la propia entidad emisora, aplicará el tipo de cambio vendedor para operaciones efectuadas a través de medios electrónicos de pago del cierre del mismo día hábil del pago.

2.10.2. Cuando se trate de empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra, el titular podrá cancelar los consumos realizados en moneda extranjera en esta última moneda o en pesos –siendo de aplicación el tipo de cambio vendedor por canales electrónicos publicado por el Banco de la Nación Argentina el mismo día hábil de la fecha de pago o hábil inmediato anterior cuando el pago se efectúe un día inhábil–."

2. Sustituir el primer párrafo del punto 2.3.5.1., el título del punto 2.6., el tercer párrafo del punto 3.1.6. y el primer párrafo del punto 4.2.1. de las normas sobre "Protección de los usuarios de servicios financieros", y el último párrafo del punto 1.2.3. y el punto 3.3. de las normas sobre "Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente" por lo siguiente:

"2.3.5.1. Todo importe cobrado o adeudado de cualquier forma al usuario de servicios financieros por los siguientes conceptos:

i) tasas de interés, comisiones y/o cargos sin el cumplimiento de lo previsto en los puntos 2.3.2. a 2.3.4.;

ii) cargos en exceso de los costos de los servicios que terceros le cobraron a los sujetos obligados en relación con servicios prestados a los usuarios y/o de los precios que el tercero prestador perciba de particulares en general;

iii) comisiones en exceso de las máximas fijadas por el BCRA que sean de aplicación;

iv) en incumplimiento al nivel de la tasa de interés máxima aplicable a financiaciones vinculadas a tarjetas de crédito previstas en las normas sobre “Tasas de interés en las operaciones de crédito”;

v) en exceso de lo oportunamente pactado entre el usuario y el sujeto obligado;

vi) otros generados en forma impropia por su naturaleza, tales como intereses compensatorios por saldos deudores generados en cuentas de depósito distintas de la cuenta corriente bancaria;

vii) así como los importes adeudados al usuario por haber liquidado en forma incorrecta promociones, descuentos u otro tipo de beneficios – es decir, que no se ajustan a los términos, condiciones y/o modalidades que hubieran sido ofrecidos, publicitados o convenidos–;

deberá serle reintegrado dentro de:

• los diez (10) días hábiles siguientes al momento de la presentación del reclamo ante el sujeto obligado, de conformidad con las previsiones del punto 3.1.6.; o

• los cinco (5) días hábiles siguientes al momento de constatarse tal circunstancia por el sujeto obligado o por la fiscalización que realice la SEFyC.”

“2.6. Trato digno.”

“Toda consulta o reclamo deberá ser definitivamente resuelta/o dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles, excepto para la situación prevista en el punto 2.3.5. o cuando reglamentariamente se hayan otorgado al sujeto obligado mayores plazos para adecuarse normativamente o cuando medien causas ajenas a dicho sujeto debidamente justificadas.”

“4.2.1. Cuando el usuario de servicios financieros reciba de la entidad una respuesta que no considere satisfactoria o transcurra el plazo de diez (10) días hábiles desde el momento de haber presentado al sujeto obligado su reclamo sin haber recibido respuesta alguna, podrá informar lo ocurrido al BCRA –por alguno de los medios habilitados–, efectuando una presentación que cumpla los siguientes recaudos:”

“Todo sujeto obligado que disponga de “home banking” o medio de comunicación electrónico similar deberá poner a disposición de los clientes el último resumen de cuenta de depósitos y/o de tarjeta de crédito y/o compra, según corresponda, hasta acumular al menos los correspondientes a los últimos doce (12) meses en dicho plazo.”

“3.3. Actualización de información.

Los usuarios de servicios financieros podrán actualizar la información que se les deba requerir por aplicación de las normas de competencia del Banco Central de la República Argentina a través de los mecanismos electrónicos previstos en estas disposiciones.

Cuando esa facilidad no se encuentre operativa, los sujetos citados en el primer párrafo del punto 3.2.1. deben admitir la presentación de esa información en cualquier sucursal a opción del usuario –no necesariamente en la de radicación de la cuenta o legajo–.

Independientemente de la modalidad utilizada, la actualización de la información deberá alcanzar de manera simultánea a todos los productos y servicios contratados por el usuario (tales como cuentas de depósito y comitentes, tarjetas de crédito, seguros).”

3. Disponer que las entidades financieras deberán adoptar los siguientes recaudos en relación con los débitos automáticos que efectúen sobre cuentas de clientes abiertas en la propia entidad:

• Arbitrar los medios necesarios para evitar que se realicen pagos duplicados (totales o parciales) mediante débitos automáticos internos de la propia entidad –tales como los resúmenes de tarjeta de crédito, cuotas de préstamos, etc.– cuando los clientes hayan realizado previamente el pago por algún otro canal (cajero automático, terminal de autoservicio, ventanilla, etc.).

• En los casos de débito automático del resumen de tarjeta de crédito, y frente a la situación de saldo insuficiente en la cuenta y/o de autorización para girar en descubierto para cubrir el monto total a debitar (ya sea el pago mínimo o el total), debitar el mismo día hasta el importe disponible y notificar la situación al cliente mediante medios electrónicos de comunicación –en caso de que la entidad los emplee–, indicando la forma en la cual éste podrá saldar el importe remanente.

4. Sustituir el punto 2.1.2. de las normas sobre “Tasas de interés en las operaciones de crédito” por lo siguiente:

“2.1.2. Otras empresas emisoras.

La tasa no podrá superar en más del 25 % al promedio simple de tasas del sistema para operaciones de préstamos personales de mercado abierto (clientela general) sin garantía real que publique mensualmente el BCRA, elaborado sobre la base de información correspondiente al segundo mes anterior teniendo en consideración lo previsto por el punto precedente.

Se define como préstamos personales de mercado abierto:

• a los otorgados por entidades financieras a clientes que no posean en la entidad cuentas sueldo/de la seguridad social definidas en la Sección 2. de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo y especiales”, ni acrediten otro tipo de beneficios como ser los considerados en la “Caja de ahorros para el pago de planes o programas de ayuda social” (punto 3.5. del mencionado ordenamiento), ni posean asistencias crediticias con código de descuento;

• a los otorgados por los proveedores no financieros de crédito –inscriptos en el registro del BCRA– a sus clientes.”

5. Establecer que las disposiciones previstas en los puntos 1. a 3. de esta comunicación entrarán en vigencia a los 90 días corridos contados desde la fecha de su difusión.

6. Disponer que lo previsto en el punto 4. de esta comunicación tendrá vigencia para los límites a la tasa de interés por financiamiento mediante tarjetas de crédito emitidas por empresas no financieras aplicables a partir de junio de 2019 inclusive.”

Asimismo, les informamos que se incorpora la aclaración dada a conocer oportunamente mediante el punto 1. del anexo a la Comunicación “A” 5482 y se efectúan otras adecuaciones de índole formal en los puntos 2.2.2. y 2.2.3. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros”.

Finalmente, les hacemos llegar las hojas que, en reemplazo de las oportunamente provistas, corresponde incorporar en las normas de la referencia. En tal sentido, se recuerda que en la página de esta Institución www.bcra.gob.ar, accediendo a “Sistema Financiero - MARCO LEGAL Y NORMATIVO - Ordenamientos y resúmenes - Textos ordenados de normativa general”, se encontrarán las modificaciones realizadas con textos resaltados en caracteres especiales (tachado y negrita).

Saludamos a Uds. atentamente.

BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

Darío C. Stefanelli, Gerente Principal de Emisión y Aplicaciones Normativas - Agustín Torcassi, Subgerente General de Regulación Financiera.

ANEXO

El/Los Anexo/s no se publican: La documentación no publicada puede ser consultada en la Biblioteca Prebisch del Banco Central de la República Argentina (Reconquista 250 - Ciudad Autónoma de Buenos Aires) o en el sitio www.bcra.gob.ar (Solapa “Sistema Financiero” – MARCO LEGAL Y NORMATIVO”).

e. 10/04/2019 N° 23410/19 v. 10/04/2019

Fecha de publicación 10/04/2019